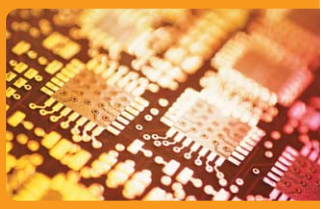
Una nueva era en la gestión del laboratorio



Servicios Inteligentes de Agilent

Una nueva generación de soporte para
que usted pueda centrarse en su trabajo

Servicios Inteligentes de Agilent

- Reparación Inteligente
- Conexiones Inteligentes
- Conexiones Inteligentes Plus

Agilent Technologies

Centrarse en su propio trabajo nunca ha sido tan sencillo.

Déjenos ocuparnos de la productividad de su laboratorio mientras usted se concentra en otras tareas más primordiales.

	Servicios Inteligentes Nuestra oferta principal	Conexiones Inteligentes Incluye Reparación Inteligente para una gestión completa del laboratorio	Conexiones Inteligentes Plus Servicios adicionales de conformidad, con estrictos requisitos normativos y de calidad
Reparación a domicilio	✓	✓	✓
Soporte telefónico	✓	✓	✓
Consumibles para la reparación	✓	✓	✓
Nuevas funciones de Servicios Inteligentes			
Petición de ayuda	✓	✓	✓
Colaboración en tiempo real	✓	✓	✓
Informe de activos		✓	✓
Mantenimiento preventivo estándar		✓	✓
Soporte de software		✓	✓
Servicios de conformidad (OQ/RQ)			✓

Reparación Inteligente de Agilent

Este servicio combina las funciones estándar de la garantía ampliada del hardware y consumibles de Agilent, con nuevas funciones remotas y seguras a través de Internet, entre las que se incluyen:

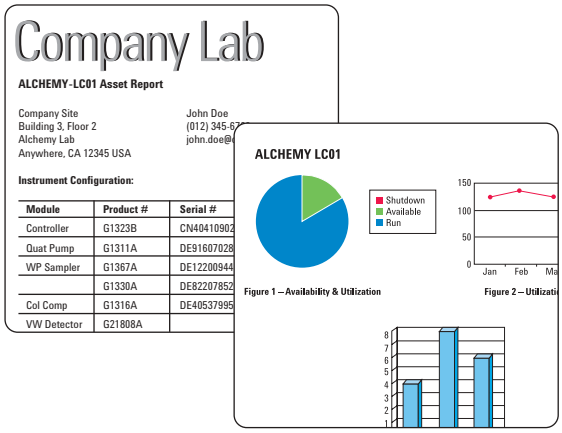
- **Petición de ayuda:** el usuario pulsa el botón de Ayuda en su PC y los expertos de Agilent reciben automáticamente su información de contacto (nombre del usuario, descripción del problema, forma de contacto preferida) junto con la información relativa al instrumento y al sistema, así como el estado del mencionado instrumento en tiempo real. Esta función reduce de forma significativa su implicación en el proceso de resolución.

- **Interacción en tiempo real:** mediante esta interacción en línea, los expertos de Agilent pueden diagnosticar y resolver problemas de forma remota de acuerdo con sus pautas y procedimientos de seguridad. Es posible incluso que los especialistas de servicio técnico de Agilent, controlen sus instrumentos de forma remota, un nivel de servicio inalcanzable anteriormente.

Conexiones Inteligentes de Agilent

Por medio de una conexión remota segura, este servicio añade al servicio de Reparación Inteligente el soporte de software y el mantenimiento preventivo estándar, cuando resultan convenientes. También incluye un informe de activos, que proporciona una visión instantánea del uso del sistema en tiempo real.

- **Informe de activos:** por primera vez, ya puede contar con un informe en tiempo real de todos los instrumentos conectados a Servicios Inteligentes, que le mostrará detalles tales como el desgaste de los sellos, el tiempo de quemado de las lámparas, el número de ciclos de una válvula y el número de inyecciones de muestra, junto con información relativa a la configuración del sistema, números de modelo, números de serie e incluso información de etiquetado de las columnas, para que tenga siempre un conocimiento exacto de cuándo es necesario llevar a cabo tareas de mantenimiento y si los recursos del laboratorio se están utilizando de manera efectiva.



Conexiones Inteligentes Plus de Agilent

En industrias reguladas, este servicio ayuda a mantener el funcionamiento de los laboratorios dentro de los rigurosos requisitos normativos y de calidad. Añadido a Reparación Inteligente y/o Conexiones Inteligentes, este servicio, incorporado a la misma segura conexión remota, ofrece los prestigiosos servicios de conformidad de Agilent para la Cualificación de la operación (OQ) y la Recualificación después de las reparaciones (RQ), con más de 100.000 cualificaciones realizadas en todo el mundo.

Encuesta independiente realizada por la revista LCGC en Norteamérica y Europa, 2004.

Comience con **Reparación Inteligente**, luego añada **Conexiones Inteligentes** y (en entornos regulados) **Conexiones Inteligentes Plus** para:

- Utilizar sus instrumentos de forma efectiva
- Resolver problemas eficientemente
- Evitar períodos de inactividad no programados
- Hacer su laboratorio más productivo

Usted decide nuestro nivel de acceso a sus instrumentos.

Los Servicios Inteligentes de Agilent tienen el mismo nivel de seguridad que las transacciones financieras a través de Internet. Toda la información está cifrada; todos sus datos están plenamente protegidos, en todo momento.

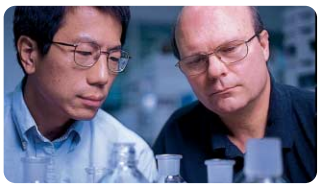
Los Servicios Inteligentes de Agilent transfieren y manipulan la información de forma segura, centrándose exclusivamente en información de rendimiento y diagnóstico instrumental.

Una puerta de acceso de Servicios Inteligentes conectada a su red, recopila los datos de sus instrumentos, mientras un controlador impone los límites de información entrante y saliente, fijados por el usuario.

El controlador de acceso de Servicios Inteligentes es un componente de seguridad clave, que confiere al usuario la capacidad para fijar e imponer políticas de acceso e interacción para todos sus dispositivos. El usuario mantiene en sus instalaciones un detallado registro de auditoría para saber siempre con exactitud de qué manera estamos interactuando con sus instrumentos.

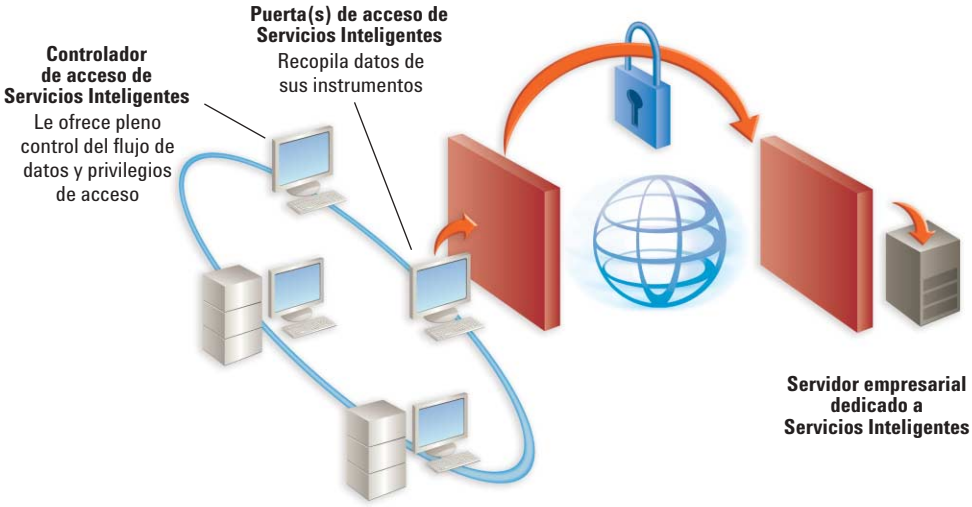
Los nuevos servicios de Servicios Inteligentes de Agilent siguen las prácticas recomendadas del laboratorio y fabricación con:

- **Múltiples métodos de acceso remoto a la interfase de usuario,** que proporcionan únicamente el acceso necesario, sin la exposición de información confidencial.
- **Acceso remoto únicamente para personal autorizado.** Nuestros expertos de soporte de Agilent, restringen el acceso en función de la responsabilidad sobre los distintos dispositivos; el usuario puede hacer que alguien de su compañía otorgue a Agilent la autorización para iniciar cada sesión.
- **Una infraestructura compatible con servidores de seguridad** que incluye soporte cifrado y autentificación proxy (SSL).
- **Una detallada auditoría** que hace un registro del usuario, de la duración y descripción de la sesión. Siempre que Agilent tenga acceso remoto, se registrará el historial completo de la sesión.



Los Servicios Inteligentes de Agilent incorporan el soporte que el usuario ya utiliza y en el que confía, añadiéndole una **nueva dimensión de eficiencia y sencillez.**

El sistema HPLC de resolución rápida Serie 1200 de Agilent es el primero en incorporar Servicios Inteligentes. Consulte en **www.agilent.com/chem/1200** todos los detalles de este nuevo y avanzado sistema de Agilent, que proporciona análisis hasta 20 veces más rápidos y una resolución hasta un 60% superior a la de los sistemas LC convencionales.


Puerta(s) de acceso de Servicios Inteligentes
Recopila datos de sus instrumentos
Controlador de acceso de Servicios Inteligentes
Le ofrece pleno control del flujo de datos y privilegios de acceso
Servidor empresarial dedicado a Servicios Inteligentes
Su red de laboratorio
Infraestructura de Soporte de Agilent

Cómo tener un especialista de Agilent en sus instalaciones, en todo momento.

Garantía de servicio de Agilent
En caso de que su instrumento de Agilent requiera servicio técnico mientras está cubierto por un contrato de mantenimiento de Agilent, garantizamos su reparación o, de lo contrario, se lo sustituiremos de forma gratuita.

Cubre los Servicios Inteligentes de Agilent

La opción más acertada para su caso

Puede confiar en los Servicios Inteligentes de Agilent para obtener las mejores soluciones. Combinamos sus recursos con nuestros 40 años de experiencia en diseño de instrumentos, operaciones de laboratorio, procesos empresariales y cumplimiento de normativas, para ayudarle a resolver problemas y optimizar sus recursos.

Para obtener más información acerca de los Servicios Inteligentes de Agilent, visite nuestra página Web:

www.agilent.com/chem/intelligentservices

O llame a su oficina local de ventas de productos analíticos de Agilent Technologies o distribuidor autorizado. Teléfono de Atención al Cliente 901 11 68 90.

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación están sujetas a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Reservados todos los derechos

Impreso en Holanda el 15 de marzo de 2006
5989-4860ES

Nuestra infraestructura de servicios globales a nivel mundial está lista y esperando para responder cuando nos necesite. **Cuarenta años de experiencia. . . conectados a su laboratorio.**

Agilent Technologies